

Koulutusala Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala	
Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma	
Työn tekijä(t) Nina Paananen	
Työn nimi Asiakkaiden tyytyväisyys Pielaveden Tilipalvelu Oy:n asiakaspalveluun ja taloushallintopalveluihin	
Päiväys x.2.2011	Sivumäärä/Liitteet 51/2
Ohjaaja(t) Riitta–Liisa Komulainen, Iiris Matilainen	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Pielaveden Tilipalvelu Oy / Raija Jauhiainen	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tilitoimiston tehtävä on auttaa niin yksityishenkilöitä kuin erilaisia yrityksiä ja yhteisöjä huolehti- maan omasta taloushallinnostaan ja ulkoistamaan sen. Ulkoistaminen tarkoittaa sitä, että yritys an- taa osan tai koko taloushallintonsa tilitoimiston hoidettavaksi. Tilitoimistoissa työskentelevät am- mattilaiset tietävät, kuinka asiat hoidetaan ja näin asiakas voi olla varma, että hänen ostamansa pal- velut on tehty ammattitaidolla ja oikein eri lakien ja säädösten mukaan.</p> <p>Jokainen yritys haluaa varmasti tietää, kuinka tyytyväisiä asiakkaat ovat yrityksen toimintaan, sillä ilman asiakkaita ei myöskään olisi yritystä. Terminä asiakastyytyväisyys tarkoittaa sitä, että se ku- vastaa asiakkaan odotusten täyttymistä. Kun asiakkaan odotukset täyttyvät asiakkaan odottamalla tavalla, on hän tyytyväinen ja hän suosittelee helpommin odotuksiensa täyttymistä myös muille sekä todennäköisemmin asioi yrityksessä uudelleen.</p> <p>Tässä opinnäytetyössä tutkittiin asiakkaiden tyytyväisyyttä Pielaveden Tilipalvelu Oy:n asiakaspal- veluun ja taloushallintopalveluihin. Tavoitteena oli saada toimeksiantajalle mahdollisimman kattava kuva siitä, kuinka tyytyväisiä Pielaveden Tilipalvelu Oy:n asiakkaat ovat yrityksessä samaansa asiakaspalveluun ja tarvitsemiinsa taloushallintopalveluihin sekä olisiko asiakaspalvelussa tai talo- ushallintopalveluissa jotakin, mitä asiakkaat toivoisivat kehitettävän. Aineiston keruuvaihe toteutet- tiin viikkojen 31–34 aikana elokuussa 2010. Tutkimus oli kvantitatiivinen ja aineisto kerättiin sur- vey–menetelmällä.</p> <p>Tutkimustuloksista käy ilmi, että vastaajat ovat tyytyväisiä Pielaveden Tilipalvelu Oy:ssä samaan- sa asiakaspalveluun ja taloushallintopalveluihin. Vastaajat antoivat myös kehitysehdotuksia niin asiakaspalveluun kuin taloushallintopalveluihin liittyen. Eniten kehitysehdotuksia asiakaspalveluun liittyen annettiin yrittäjän ja asiakkaan väliseen kommunikaatioon. Taloushallintoon liittyvissä kehi- tysehdotuksissa toivottiin yrittäjän antavan asiakkaalle enemmän talousneuvontaa sekä yrityksen huomion kiinnittämistä aikataulu- ja tietotekniikkaongelmiin. Toimeksiantaja sai tutkimuksen pe- rusteella kattavan kuvan asiakkaiden tyytyväisyyden nykytilasta sekä ehdotuksia, miten asiakaspal- velua ja taloushallintopalveluita voitaisiin entisestään parantaa.</p>	
Avainsanat Asiakas, asiakastyytyväisyys, asiakastyytyväisyystutkimus, asiakaspalvelu, taloushallintopalvelut	
Luottamuksellisuus Luvut 5 ja 6 ovat luottamuksellisia ajalla x.2.2011 –x.2.2014.	

Field of Study Social Sciences, Business and Administration			
Degree Programme Degree Programme in Business and Administration			
Author(s) Nina Paananen			
Title of Thesis Customer satisfaction with Pielavesi Accounting Service Ltd's customer service and financial services			
Date	x.2.2011	Pages/Appendices	51/2
Supervisor(s) Riitta–Liisa Komulainen, Iris Matilainen			
Project/Partners Pielaveden Tilipalvelu Oy / Raija Jauhiainen (Pielavesi Accounting Service Ltd)			
<p>Abstract</p> <p>The mission of an accounting firm is to help individuals as well as different businesses and communities to care of their own financial management and outsource its. Outsourcing means that a company gives all or part of its financial management to an accounting firm to be handled. Accounting firm professionals know how things are done and so the customer can be sure that the purchased services have been professionally and correctly done, according to the various laws and regulations. Every company wants to know how satisfied the customers are with the company's activities, because without customers there would be no business. The term customer satisfaction means that it reflects that the client's expectations are met. When customer expectations are met as expected by the customer, he is happy and he recommends it easier for other companies as well as more likely to deal again.</p> <p>In this thesis customer satisfaction with Pielavesi Accounting Service Ltd's customer service and financial services was studied. The aim was to provide Pielavesi Accounting Service Ltd as a comprehensive picture as possible of how satisfied Pielavesi Accounting Service Ltd's customers were with customer service received from the company as well as with financial services they needed, and whether customer service or financial services has something that customers would like to see developed. The data collection phase was carried out during the weeks of 31-34 in August 2010. The study was quantitative and the data was collected by a survey method.</p> <p>The results indicate that the respondents were satisfied with the received customer service from Pielavesi Accounting Service Ltd. and their financial services. The respondents also gave suggestions for both customer service and financial services. Most development proposals related to customer service were about communication between the entrepreneur the client. Financial management related development proposals called for the entrepreneur to give customers more financial advice as well as paying the company's attention to the timetable and information technology problems. On the basis of the study the principal was provided with a comprehensive picture of customer satisfaction with their current situation and proposals for how the customer service and financial services could be improved further.</p>			
Keywords customer, customer satisfaction, customer satisfaction survey, customer service, financial services			
Confidentiality Chapters 5 and 6 are confidential at the time of x.22011 - x.2. 2014.			

